



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Toetsplan 'Contractovername'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening

Datum	18 juni 2020
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door	Categorieteam Duurzame Inzetbaarheid & Mobiliteit
Uitgevoerd door	Ingeborg van der Vorm
Datum	18 juni 2020
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding—4

1 Prestatiemeten—5

- 1.1 Waarom prestatimeten—5
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing:—5
- 1.3 Input voor de toetsing:—5
- 1.4 Wat wordt gemeten?—5
 - 1.4.1 De gemeten prestatie—5
 - 1.4.2 De beleefde prestatie—5
- 1.5 Door wie wordt gemeten?—5

2 Prestatiemonitoring 'Contractovername'—7

- 2.1 Werking van prestatimonitoring—7
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie—7
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers—9

3 Communicatie en Overleg—10

3 Overleg en evaluatiemomenten—10

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van Dienstverlening contractovername voor de overeenkomst vaststelt.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 Prestatiemeten

1.1 Waarom prestatiemeten

Om een langdurige leveranciersrelatie op te bouwen, de kwaliteit van de Dienstverlening te monitoren en te sturen op de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatiemeting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing:

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals hierna beschreven in de KPI-scorecard, over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de start van de dienstverlening of vanaf de laatste toetsing tot het moment van de nieuwste toetsing.
- De uitkomst van de toetsing wordt beargumenteerd op basis van objectieve - of in het geval van de beleefde prestatie door geobjectiveerde - gegevens.
- De toetsing is niet vrijblijvend. Terugkoppeling ervan vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken op tactisch/strategisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, zetten zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.

1.3 Input voor de toetsing:

- Het Beschrijvend document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (tabel 2) waarin onder andere de prestatie-indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen.

1.4 Wat wordt gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

1.4.1 De gemeten prestatie

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementrapportages, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 De beleefde prestatie

Dit betreft de door Kandidaten en Deelnemers ervaren kwaliteit van de Dienstverlening.

Meetinstrument:

- Klanttevredenheidsonderzoeken onder de Kandidaten en Deelnemers;

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren managementrapportages aan de hand van de in hoofdstuk 2 beschreven eisen.

- Opdrachtnemer
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

2 Prestatiemonitoring 'Contractovername'

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatie-monitoring;
- De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt en de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die daarbij horen;
- De normering waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen.

2.1 Werking van prestatie-monitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Twee resultaatgebieden vormen de basis voor prestatie-monitoring:

- Resultaatgebied 1: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers (beleefde prestatie);

Een resultaatgebied bestaat uit 1 of meerdere prestatie-indicatoren; met per indicator minimaal een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten, een Norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de frequentie van de meting.

In tabel 2 is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatie-meting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

KPI-1 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert een standaard rapportage overeenkomstig onderstaande beschrijving:

Driemaandelijke rapportage van:

- Algemeen:
 - Aantal Deelnemers in traject (gespecificeerd naar soort traject) ;
 - Aantal Deelnemers reeds geplaatst/uit dienst (ander werk, zelfstandig ondernemerschap , WW of anders);
 - Gerealiseerde (gemiddelde) trajectduur (over all, per Afnemer, per latende organisatie);
 - Kenmerken doelgroep (zoals: demografische gegevens, aanleiding instroom, salarisschaal).
- Inhoudelijk: een inhoudelijke terugkoppeling per Deelnemer (max. 1,5 A4 in Verticaal 9) per Deelnemer)*:
 - Gevolgde/geplande opleiding/training (vanuit Opdrachtnemer gegeven);
 - Aantal sollicitaties met uitslag (volledig afwijzing of ranking + reden);
 - Gerealiseerde detacheringen;
 - Slotrapportage; gerealiseerde trajectduur en aard duurzame plaatsing (binnen Rijk/buiten Rijk/zelfstandig ondernemerschap/evt. WW)

en een verzamelde terugkoppeling van:

- Uitslag KTO's (indien van toepassing; zie voor frequentie KPI-2 en KPI-3)
- Financiën: over all, per latende organisatie*:
 - Gefactureerde loonkosten;
 - Gefactureerde begeleidingskosten;
 - Bonus vroegtijdige plaatsing voor Opdrachtnemer;
 - Bonus vroegtijdige plaatsing voor Deelnemer;
 - Opbrengst inverdiene en bijbehorende afdracht aan Afnemer en Deelnemer;
- De driemaandelijke rapportage geeft naast de betreffende driemaandelijke periode tevens een cumulatieve overzicht van de hierboven genoemde items/factoren.
- Verbeterplan: in ieder geval van toepassing indien Opdrachtnemer onvoldoende scoort op de KPI's.

*** De financiële rapportage op Deelnemer-niveau wordt ingevuld door de specificatie op de factuur.**

De samengestelde rapportages dienen **binnen 2 weken** na afloop van het betreffende kwartaal digitaal (in Word en/of Excel-format) te worden aangeleverd bij de centrale contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid en Mobiliteit. Deze distribueert de Afnemer-specifieke rapportagedelen naar de Deelnemers. De rapportages dienen dus 'deelbaar' te worden aangeleverd.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gevraagde informatie correct en volledig is, tijdig en deelbaar wordt geleverd en eenvoudig interpreteerbaar is. Dit laatste houdt in ieder geval in dat de managementrapportage volgens een vast format wordt opgesteld. Het format mag gedurende de looptijd van de overeenkomsten niet zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden gewijzigd.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers

Dit betreft de door Kandidaten en Deelnemers beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door deze betrokkenen beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer. Deze klantbeleving wordt periodiek beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

Resultaatgebied de KPI':

- KPI-2 Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers

Hieronder staat voor de KPI de werkwijze, de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven.

KPI-2 Tevredenheid Kandidaten en Deelnemer

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder Kandidaten en Deelnemers uitgevoerd.

Deze KTO's dienen te worden uitgevoerd onder de Kandidaten direct aansluitend op het intakegesprek tussen Opdrachtnemer en Kandidaat.

Vervolgens worden de KTO's a) 9 maanden na contractovername én b) na beëindiging van het begeleidingstraject onder de Deelnemer gehouden.

De KTO's worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van door Opdrachtnemer op te stellen vragenlijsten. Deze mogen ná inschrijving worden opgesteld. De vragenlijsten behoeven goedkeuring van de Opdrachtgever alvorens ze worden ingezet bij de KTO's.

Indien de norm niet wordt behaald wordt Opdrachtnemer hierover door Opdrachtgever geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1). Opdrachtnemer voegt bovendien een verbeterplan toe aan de managementrapportage, waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij alsnog aan de norm zal gaan voldoen.

Indien de daaropvolgende meting wederom onder de norm scoort, zal Opdrachtgever in ieder geval gebruik mogen maken van zijn 'step-in right'; Opdrachtgever zal deel mogen nemen aan het hoogste niveau van managementoverleg van Opdrachtnemer om zo direct invloed uit te kunnen oefenen op de aard en omvang van aanvullende verbeteracties vanuit Opdrachtnemer. Het gebruik van dit 'step-in right' laat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onverlet.

De Norm

De scores ingevuld door de Kandidaten en Deelnemers vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm minimaal een **7** is.

3 Communicatie en Overleg

In het Beschrijvend document staat onder 'Communicatie en Rapportage' de wijze waarop het overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt ingericht en plaatsvindt.

In het overleg wordt (ook) de samenwerking tussen partijen geëvalueerd.

De samenwerking voor de dienstverlening kenmerkt zich als:

- Een standaard dienstverlening met maatwerk;
- De dienstverlening door Afnemer is intern gestandaardiseerd en Opdrachtnemer levert 'maatwerk' naar de Kandidaten en de Deelnemers;
- Sturing op kwaliteit proces en output.

Waarbij de contractfocus ligt op:

- Klantbeleving en kwaliteit.
- Sturing op basis van behaalde output.
- Check op eigen aandeel van Opdrachtgever in het leveringsproces.

Partijen zullen hiertoe na inschrijving een communicatiematrix opstellen waarin van zowel Opdrachtgever als van Opdrachtnemer de contactpersonen/-gevens staan.

Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie raamovereenkomst 'Contractovername'

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaatgebieden.</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied.</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied.</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Management informatie	Management-rapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig en deelbaar geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de categorie-contract-manager Opdrachtgever	Integrale managementrapportage in Word en/of Excel format	Voldoende	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 2 weken na afloop periode
Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers	KTO's	Ervaren kwaliteit intakegesprek resp. trajectbegeleiding	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage	7	Opdrachtnemer	Direct aansluitend op intakegesprek resp. 9 maanden na contractovername + na beëindiging begeleidingstraject.